

Jaarverslag 2017 van de Centrale Cliëntenraad deelraad Verwanten van Amerpoort

Amerpoort en de Centrale Cliëntenraad hebben een samenwerkingsovereenkomst waarin de afspraken over medezeggenschap van cliënten zijn vastgelegd. Deze overeenkomst noemt de volgende twee uitgangspunten voor medezeggenschap:

- Er is gelijkwaardigheid tussen cliënten van Amerpoort en de cliëntvertegenwoordigers, meestal verwanten (vaak als curator of bewindvoerder).
- De collectieve medezeggenschap wordt op verschillende niveaus uitgeoefend.

De medezeggenschap door en namens cliënten wordt op twee niveaus onderscheiden: op centraal niveau de Centrale Cliëntenraad (CCR) en op lokaal niveau de lokale raden. De CCR, gekoppeld aan het centrale niveau van de bestuurder en het managementteam, bestaat uit twee gelijkwaardige deelraden: de deelraad cliënten (CCRC) en de deelraad verwanten (CCRV).

Samenstelling Centrale Cliëntenraad Verwanten 2017

- Dick van den Berg focushouder Divisie 2 en psychofarmaca
- Desiree Both focushouder Expertisecentrum
- Henny Bos focushouder Divisie 2, vervoer
- Charles Knott vicevoorzitter, focushouder Divisie 1, focushouder Financiën
- Arianne Mees focushouder Expertisecentrum
- Ton Muller tot september 2017, focushouder Financiën
- Arend Tibbe voorzitter, focushouder Divisie 1

Overzicht Focusgebieden

- Divisie 1 Dhr. Tibbe en dhr. Knott
- Divisie 2 Dhr. Van den Berg en dhr. Bos
- Expertisecentrum Mevr. Both en Mevr. Mees
- Financieel Dhr. Müller en dhr. Knott

De bestuurder stelt de raad in staat goed te functioneren door het beschikbaar stellen van personele ondersteuning (zie onder), materiele ondersteuning (zoals vergaderruimte en papier), geldelijke middelen voor o.a. deskundigheidsbevordering en inwinnen van advies en een vacatiegeldregeling voor leden van de deelraad cliëntvertegenwoordigers van de CCR.

De deelraad verwanten wordt ondersteund door ambtelijk secretaris Cobi van Dijk. Zij is tevens aanwezig bij de vergaderingen van de deelraad cliënten en vervult een brugfunctie tussen de beide deelraden. De deelraad cliënten wordt daarnaast ondersteund door coach Jaap de Jong.

Amerpoort heeft zelf geen commissie van vertrouwenslieden ingesteld, maar heeft zich aangesloten bij de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden. Hiervan heeft de CCR in 2017 geen gebruik hoeven te maken.

Aan het einde van het jaar is de CCRV samen met de bestuurder een wervingsactie gestart om meer verwanten te betrekken bij de medezeggenschap, zowel lokaal als centraal. Een aantal mensen heeft aangegeven een rol in de CCRV te willen vervullen. Begin 2018 wordt verwacht weer een CCRV met een maximale omvang van 9 personen te komen

De deelraad verwanten heeft in 2017 twaalf keer plenair vergaderd. In de meeste gevallen was de bestuurder een deel van de vergadering aanwezig. Bij één vergadering was een afvaardiging van de CCR-clieuten (CCRC) aanwezig. Een aantal leden van de CCRV heeft ook een (deel van een) aantal vergaderingen van de CCRC bijgewoond.

Naast de reguliere vergaderingen heeft er 10x een agenda overleg met de bestuurder plaatsgevonden. De focushouders, (divisie 1, divisie 2, financiën en expertisecentrum) hebben met regelmaat overlegd met de betreffende directeuren om informatie over het betreffende aandachtgebied uit te wisselen. Er zijn 2 “Benen op Tafel” bijeenkomsten (BOT) geweest met de CCRV en het Managementteam van Amerpoort.

De CCRV is betrokken bij twee evaluatiegesprekken per jaar met het zorgkantoor. CCR-leden hebben diverse projectteams bezocht of daaraan deelgenomen. Op 6 april en op 22 november is er bijeenkomst georganiseerd door de CCR met de Lokale Verwantenraden (LVR). Bij beide avonden is een gastspreker uitgenodigd ter deskundigheidsbevordering van de medezeggenschap. De CCRV volgt de medezeggenschap op lokaal niveau middels de vergaderverslagen van de lokale vergaderingen en vragen van de achterban die via het secretariaat binnenkomen.

Er zijn adviesgesprekken gevoerd met nieuw voorgedragen directeuren voor divisie 2 en 1. Hierbij heeft de CCRV in overleg met de CCRC positief geadviseerd. Met de Raad van Toezicht (RvT) zijn diverse gesprekken gevoerd over de betrokkenheid van de CCRV bij de benoeming van nieuwe leden voor de RvT. Drie sollicitatiegesprekken met kandidaten hebben geleid tot de benoeming van een nieuw lid voor de RvT met de portefeuille Kwaliteit en Veiligheid. Het gesprek met de kandidaat-voorzitter voor de RvT heeft ondanks een positieve indruk niet geleid tot een aanstelling. De procedure voor deze benoeming wordt doorgezet naar 2018.

Speerpunten 2017:

De CCR heeft een viertal speerpunten vastgesteld. De speerpunten zijn voortgekomen uit input door de lokale raden. Op alle onderdelen zijn ontwikkelingen gaande, bij het ene onderdeel meer dan bij het andere onderdeel. Omdat er nog veel winst valt te behalen blijven deze speerpunten ook in 2018 de aandacht van de CCRV houden.

- **Algemene visie medezeggenschap binnen Amerpoort**

Medezeggenschap moet voornamelijk plaatsvinden op de plaats waar de besluiten worden genomen (waar de zeggenschap plaatsvindt). Niet alle clustermanagers waren op de hoogte van de rechten en plichten van de medezeggenschap en het wettelijk kader. In 2017 zijn alle managers bijgeschoold op gebied van medezeggenschap, zowel vanuit het cliëntperspectief (Wmcz) als vanuit het medewerkersperspectief (WOR). Ook het managementteam heeft een bijeenkomst over medezeggenschap gehad. Op beide avonden met de lokale raden is dit het belangrijkste onderwerp geweest. Wij hebben bij de divisiedirecteuren erop aangedrongen de adviesprocedures voor lokale besluiten tijdig door de clustermanagers met de lokale raden op te starten. Zeker op dit punt valt nog het nodige te verbeteren.

- ***Cyclisch werken - Plan-Do-Check-Act - Hoe komen we tot verdere kwaliteitsverbeteringen?***

De voornemens die de CCRV op dit punt had zijn nog onvoldoende uit de verf gekomen. Cyclisch werken is een belangrijk onderdeel in het sturen op kwaliteit. Niet alle plannen bij Amerpoort zijn voldoende concreet en meetbaar uitgewerkt om goed cyclisch te kunnen werken. De nieuwe ontwikkelingen binnen PlanCare 2.0 moeten bij de zorgplannen voor de cliënten bijdragen tot het cyclisch werken bij zorgplannen.

- **Communicatie LVR – CCR - Bestuurder**

Een aantal doelen die de CCR zichzelf had gesteld in 2017 is gerealiseerd, echter niet alles en krijgt daarom in 2018 een vervolg. Brede communicatie met de achterban lijkt in dit digitale tijdperk simpel maar blijkt toch veel beperkingen te hebben. Zo is er weinig gebruik gemaakt van berichtgeving via de site van Amerpoort en zijn er meer kanalen die actief ingezet kunnen worden.

- **Stabiliteit, inzet begeleiders, veiligheid op de groepen**

De CCR heeft in het afgelopen jaar een aantal signalen ontvangen over de bezetting op de groepen. Dit is een voorwaarde voor de stabiliteit op de groep en de veiligheid voor de cliënten. Het blijft moeilijk goed inzicht te krijgen bij welke locaties dit onder druk staat. Het punt personele bezetting komt met regelmaat terug in onze overleggen met de bestuurder. De CCR is van mening dat er bij dit lastige vraagstuk nog onvoldoende resultaat is geboekt.

De volgende zaken zijn ter advisering aan de CCR voorgelegd.

Het afgelopen jaar zijn onderstaande adviesaanvragen ontvangen. De meeste zijn afgehandeld al of niet met positief advies en soms met aanbevelingen c.q. voorwaarden.

- Muziektherapie – omdat deze onvolledig was is deze teruggestuurd. Eind 2017 is de adviesaanvraag opnieuw en herzien verzonden. Begin 2018 heeft de CCRV positief geadviseerd.
- Wijkgerichte dagbesteding (adviesvraag 2016) – positief advies
- Begroting 2017 – positief advies met aandachtspunten
- Forensische zorg – aanvullend ongevraagd advies
- Daar heeft u recht op – 2017 – niet geagendeerd/geadviseerd – jaarlijkse update
- Rouw- en verliesverwerking – positief advies
- Leefgemeenschap – ongevraagd advies
- Schuilen bij Rook ontwikkeling – positief advies
- Benoeming manager zonder lokale raad – positief advies
- Beëindigen SCG support – wettelijk besluit – advisering over uitvoering besluit
- Zorgkaart Nederland – positief advies
- Begroting 2018 – onthouden van advies door ontbreken informatie/context
- Beëindiging samenwerking I&A Reinaerde – transitie Carante – negatief advies
- Aanpassing aansturing nachtdienst locatie Nieuwenoord – onthouden van advies
- Winkel van Muziek (zie eerste bullet) – positief advies met evaluatie over 1 jaar
- Verhogen voedingsgeld – positief advies met extra advies jaarlijkse indexering
- Aangepaste werkwijze Legionella preventie – positief advies
- Aanpassing cluster 2 – positief advies

Naast de hierboven genoemde adviesaanvragen heeft de CCR onder andere aan de volgende zaken aandacht besteed:

- MVO
- Evaluatie Buitenste Binnen
- Meerjarenbeleidsplan 2017-2020
- Evaluatie cliëntonderzoek
- Onderzoeksrapport MVG
- Leefgemeenschap
- Bezettingsgraad op de groep
- Visienota Medezeggenschap (bruggen bouwen in dialoog)
- Evaluatie bereikbaarheidsdienst
- Leegstand Nieuwenoord
- Wijkgerichte dagbesteding
- Vacatures clustermanager
- MRSA draaiboek
- Pilot natuurbrand beheersing
- Jaarplan 2017
- Verwant als bron van kennis
- Inzet SPV

- Samenwerking ROC midden Nederland
- Jaarverslag klachtencommissie VGU
- Acties arbeidsmarktwerking
- Transparantie Expertisecentrum begroting 2017
- MIC jaarverslag 2016
- Huisvesting - projecten
- Zorghuisvestingsplan divisie 2
- Logeren
- Kaderbrief 2018
- Behandeling cliënt met beperking en psychische problemen
- Trends en ontwikkelingen Amerpoort – toekomstscenario's
- Audit meetinstrumenten/HKZ
- Vervoer Dagbesteding en Welzijn (activiteiten buiten de woonomgeving)
- Forensisch gefinancierde zorg
- Wijs gebruik van Psychofarmaca
- Medicatie Evaluatieformulier en plaats binnen het Persoonlijk Plan
- Behandelverantwoordelijk gedragsdeskundigen en positie GD binnen team en naar cliënt / verwant

Deelraad cliënten.

De deelraad vergadert 1 keer in de maand, regelmatig in aanwezigheid van de bestuurder. De deelraad cliënten bestaat uit: Gert-Jan van Leersum, Willjam Meerbeek, Rosali Oostveen, Dennis van Rooyen, Jan van Schalkwijk, Myrelle Broekhuis en Harry Grimminck en 1 ander lid. De voorzitter is dhr. Cees van Keken. 2017 heeft voor de deelraad cliënten vooral in het teken gestaan van de ontwikkeling van het Ed@loket en begrijpelijke communicatie. Met de oprichting van het Ed@loket wil de CCR samen met Amerpoort bijdragen aan begrijpelijke informatie. Het Ed@loket is helpdesk voor en door cliënten en medewerkers. Bij het Ed@loket kunnen cliënten en medewerkers terecht voor begrijpelijke informatie (www.edloket.nl). Het werkmotto van het Ed@loket is Meedoen begint met begrijpen waar het over gaat.

Daarnaast stonden de vergaderingen in het teken van de op handen zijnde veranderingen binnen de zorg en het werken in taakvolwassen teams en wijkgerichte dagbesteding.

In 2017 heeft de deelraad cliënten aandacht gevraagd voor de ontwikkeling van het cliënten portaal, huisvesting en het verbeteren van de veiligheid en kwaliteit van zorg en leven. Leden van de deelraad cliënten waren betrokken bij Dialoog over kwaliteit (praten over goed leven) bijeenkomsten met het Management Team en de afdeling communicatie.

Er zijn adviezen gegeven over de wijkgerichte dagbesteding, forensische zorg, brandveiligheid bij natuurbranden, het sluiten van Stichting cliëntgelden en het verhogen van voedingsgeld. Er zijn zorgen gedeeld over de nachtzorg, vervoer, het wasgoed en over internet voor cliënten.

De voorzitter heeft deel uitgemaakt van de commissie Beter Leven commissie. Leden van de CCR waren betrokken bij het organiseren huisvestingsbijeenkomst met cliënten van Amerpoort en medewerkers van de afdeling huisvesting.

Volgend jaar wil de CCR graag nog meer meedenken met beleid maken en aandacht voor een begrijpelijke begroting. De CCR wil in 2018 een bijeenkomst organiseren voor alle lokale cliëntenraden om elkaar te ontmoeten, te verbinden en kennis te delen en vergroten. Naast begrijpelijke informatie en het Ed@loket, staat het versterken van medezeggenschap hoog op de agenda, in alle lagen van de organisatie.